



SCS
CONSULTING



OSSERVATORIO SINISTRI

2° EDIZIONE

Tendenze e Strategie per la
gestione dei sinistri auto

Milano, 12 novembre 2015

In collaborazione con:



GLI OBIETTIVI DELLA SURVEY

Identificare le strategie e gli obiettivi che le Direzioni Sinistri stanno mettendo in campo per affrontare i cambiamenti dei prossimi anni...

... in un mercato sempre più concorrenziale ed in un contesto sociale e normativo in continua evoluzione

... ed individuare le tendenze del mercato rispetto alla gestione dei processi e all'innovazione tecnologica ascoltando la voce delle Compagnie e dei Clienti

GLI STRUMENTI UTILIZZATI PER LA SURVEY



INTERVISTE STRUTTURATE AI DIRETTORI SINISTRI SVOLTE DAL
5 OTTOBRE AL 4 NOVEMBRE 2015



QUESTIONARIO RIVOLTO A CLIENTI CHE HANNO SUBITO
UN SINISTRO NELL'ULTIMO ANNO

SURVEY 2015

Allianz 

 AVIVA

 Assimoco

 CATTOLICA
ASSICURAZIONI

helvetia 

 CRÉDIT AGRICOLE
ASSICURAZIONI

 GENERALI


direct line

 REALE
GROUP

 Vittoria
Assicurazioni

 ITAS
ASSICURAZIONI

 HDI
ASSICURAZIONI

sara 

UnipolSai
ASSICURAZIONI

 ZURICH[®]

 Groupama
Assicurazioni

CARGEAS
ASSICURAZIONI

17

COMPAGNIE ASSICURATIVE
DANNI

91,8%

DEL MERCATO ASSICURATIVO
RCA E CVT

300

CLIENTI CON SINISTRI SOLO
DANNI A COSE ED EVENTUALI
LESIONI LIEVI

IL MERCATO RC AUTO AL 31/12/2014 (*)

+0,6%



Parco auto assicurate

-7,6%



Raccolta premi RCA

-7%



Premio medio RCA



Numerosità sinistri



-2,3%

Frequenza sinistri



-5,5%

Oneri per sinistro



-6,5%

Combined ratio



90,5%

Indicatore 2013: 88,2%

EFFICIENZA DEI PROCESSI

MODELLO ORGANIZZATIVO

COMPETENZE

DIGITALIZZAZIONE

LOTTA ALLE FRODI

SERVIZIO AL CLIENTE

BIG DATA

RETE FIDUCIARIA

RIDUZIONE DEI COSTI

EFFICIENZA DEI PROCESSI

SERVIZIO AL CLIENTE

MODELLO ORGANIZZATIVO

COMPETENZE

DIGITALIZZAZIONE

LOTTA ALLE FRODI

RIDUZIONE DEI COSTI

BIG DATA

RETE FIDUCIARIA

A hand is holding a smartphone in the foreground. The phone's screen displays a QR code in the background and a text overlay in the center. The text is in a bold, dark blue font. The background is a plain, light color.

...UN CLIENTE CHE HA
AVUTO UN SINISTRO È PIÙ
SODDISFATTO E FEDELE DI
UN CLIENTE CHE NON NE
HA AVUTI... (*)

PROCESSI DELLA GESTIONE DEL SINISTRO — PUNTI DI VISTA A CONFRONTO



COMPAGNIE

CLIENTE

Su quale processo hanno investito di più per migliorare l'esperienza del cliente ?

Quale fase ha influito di più sul giudizio complessivo ?

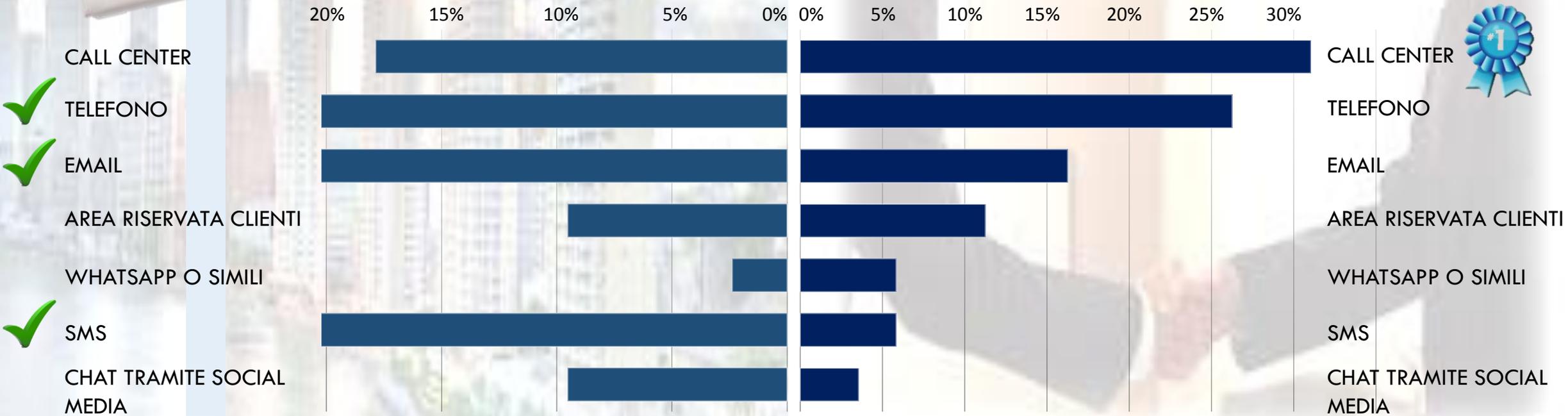


CANALI DI COMUNICAZIONE — PUNTI DI VISTA A CONFRONTO



Su quale canale di comunicazione hanno investito maggiormente ?

Quale canale di comunicazione con la compagnia preferiscono ?

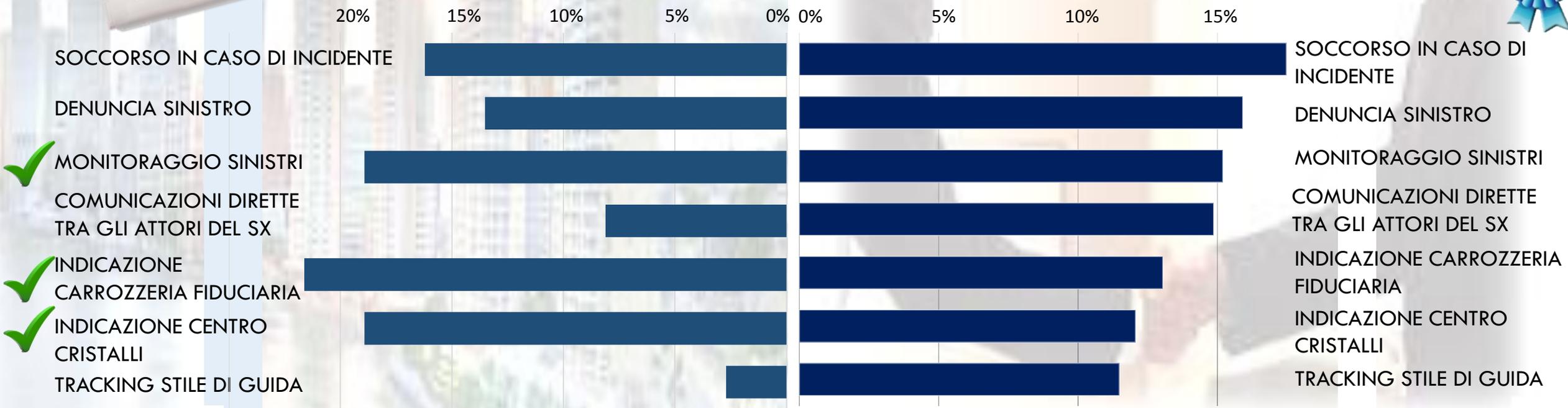
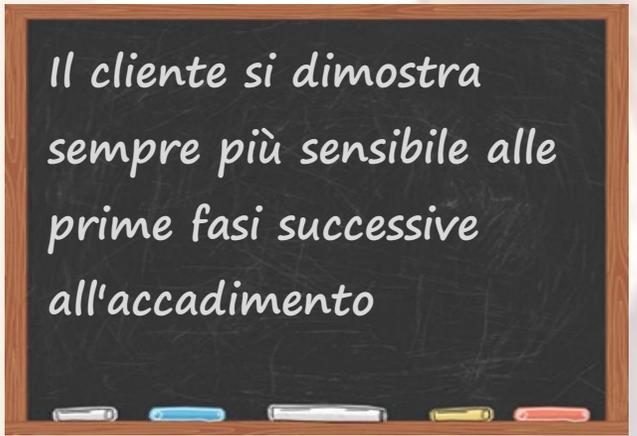


SERVIZI OFFERTI — PUNTI DI VISTA A CONFRONTO



Servizi offerti attualmente o a piano

Servizi desiderati



A hand is holding a black smartphone. The screen of the phone is white and displays text in a bold, blue, sans-serif font. The text is centered and reads: "LA VALUTAZIONE DEL CLIENTE È MOLTO INFLUENZATA DALLA VICINANZA DELLA COMPAGNIA NEGLI ISTANTI IMMEDIATAMENTE SUCCESSIVI ALL'EVENTO". The background is white with some faint, blurred black shapes.

**LA VALUTAZIONE DEL CLIENTE
È MOLTO INFLUENZATA
DALLA VICINANZA DELLA
COMPAGNIA NEGLI ISTANTI
IMMEDIATAMENTE SUCCESSIVI
ALL'EVENTO**

EFFICIENZA DEI PROCESSI



MODELLO ORGANIZZATIVO

COMPETENZE

DIGITALIZZAZIONE

LOTTA ALLE FRODI

RIDUZIONE DEI COSTI

SERVIZIO AL CLIENTE

BIG DATA

RETE FIDUCIARIA

LIQUIDAZIONE DI UN SINISTRO — METODI DI PAGAMENTO

LE COMPAGNIE ADOTTANO PRINCIPALMENTE METODI DI PAGAMENTO TRADIZIONALI. IL METODO PIU' USATO RIMANE IL BONIFICO BANCARIO

COMPAGNIE

CLIENTE

LIVELLO DI APPREZZAMENTO DI METODI DI PAGAMENTO ALTERNATIVI

0% 5% 10% 15% 20% 25% 30% 35%

PAGAMENTI SU CONTO PAYPAL



CARTE DI CREDITO PREPAGATE



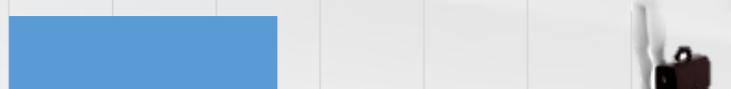
SERVIZI NON DIRETTAMENTE COLLEGABILI AL BENE



SOTTOSCRIZIONE POLIZZE VITA



FONDI DI INVESTIMENTO PRESSO BANCHE PROPRIE O CONVENZIONI



60%

ALTO GRADIMENTO DEI PAGAMENTI ATTRAVERSO STRUMENTI ELETTRONICI



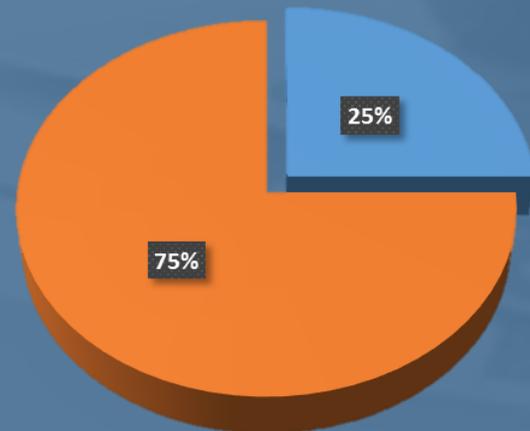
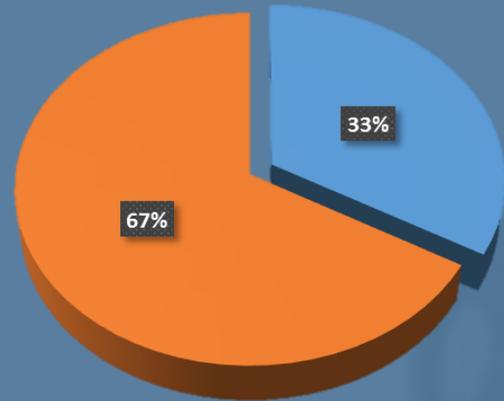
BASSA PROPENSIONE AL PAGAMENTO TRAMITE PRODOTTI FINANZIARI

LIQUIDAZIONE DI UN SINISTRO — PRONTA LIQUIDAZIONE

COMPAGNIE

Più di un terzo delle compagnie è intervenuto sui processi di pronta liquidazione per aumentarne l'applicazione

Più di un quarto delle compagnie mantiene servizi di liquidazione in agenzia



LIQUIDAZIONE IN FORMA SPECIFICA — RUOLO DELLE CARROZZERIE CONVENZIONATE



Le carrozzerie come strumento per raggiungere gli obiettivi strategici delle Compagnie



Modello standard di autorizzazione remota

SONO STRATEGICHE PER LA RIDUZIONE DEL COSTO

STANNO DIVENTANDO SEMPRE DI PIU' "RAPPRESENTANTI DELLA COMPAGNIA"

SONO CONSULENTI PER IL CLIENTE

SONO CONSULENTI PER LE COMPAGNIE

SONO SEMPRE PIU' COINVOLTE SUL TEMA DELLA LOTTA ALLE FRODI

SONO IL CENTRO NEVRALGICO SUL QUALE RUOTA IL SERVIZIO AL CLIENTE

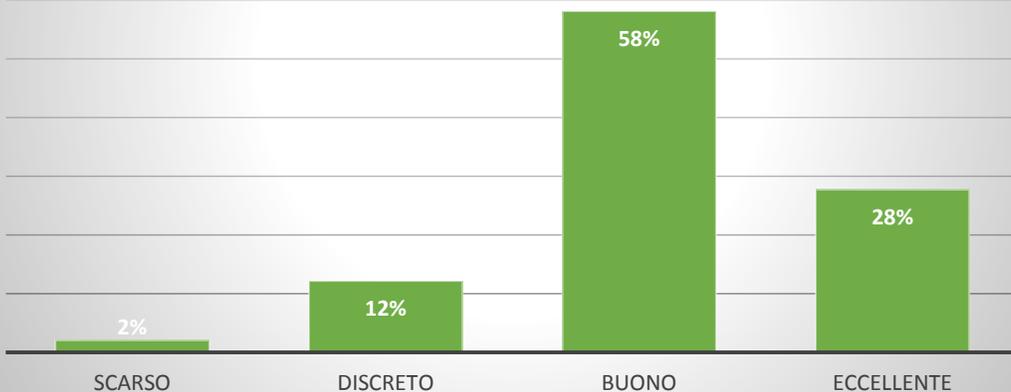


UTILIZZO DELLE CARROZZERIE CONVENZIONATE — GIUDIZI DEI CLIENTI

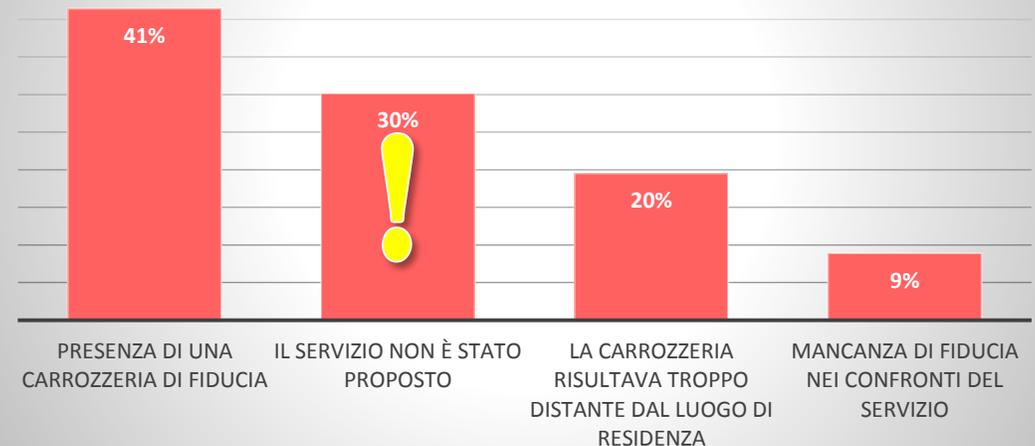
Il campione presenta più del 40% di danneggiati che ha accettato di recarsi presso la carrozzeria convenzionata

Efficacia nel servizio

Giudizio sul servizio espresso da chi ha usufruito del servizio di riparazione presso carrozzeria convenzionata



Motivi per i quali il cliente non si è recato in carrozzeria convenzionata (*)

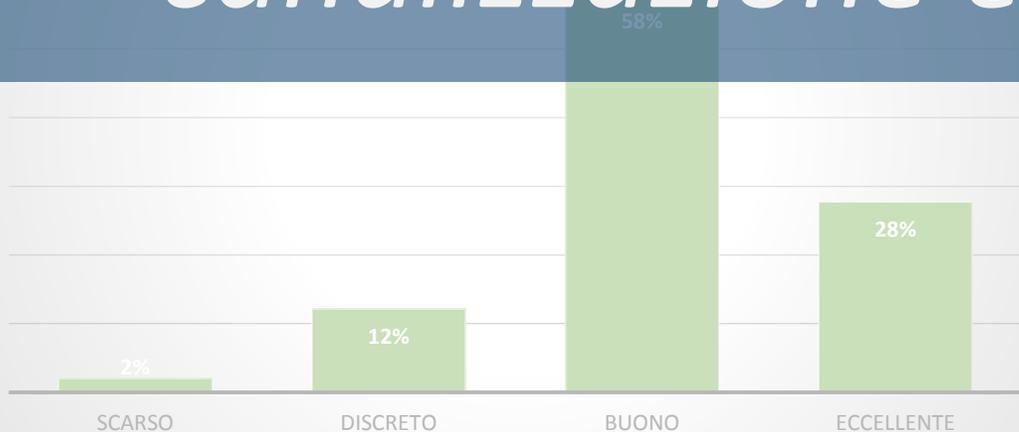


Il servizio non è stato proposto nel 30% dei casi

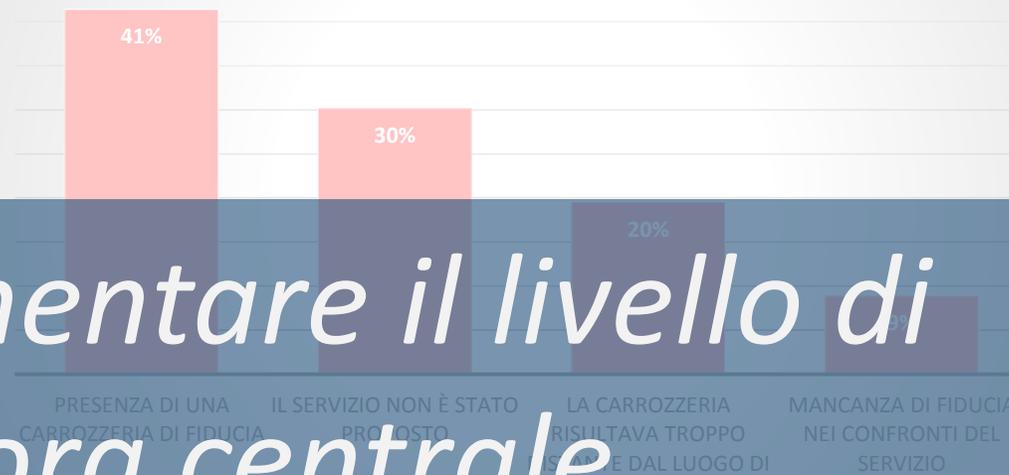
(*) Tutti assicurati presso compagnie che offrono il servizio di carrozzeria convenzionata

Efficacia nel servizio

... Il problema di aumentare il livello di canalizzazione è ancora centrale...



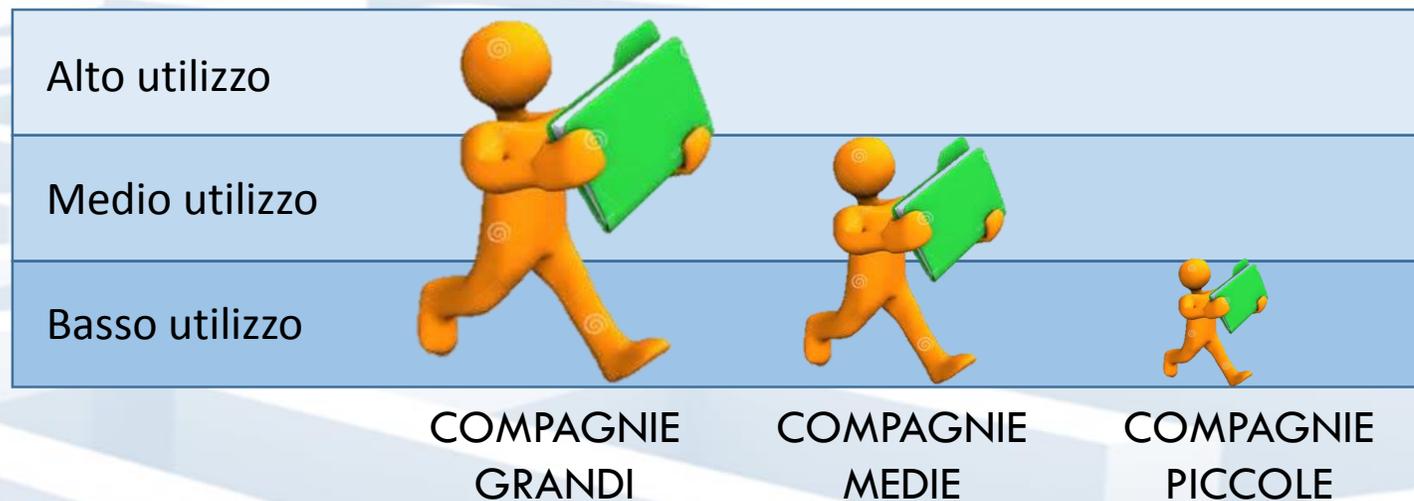
Motivi di chi ha risposto no



Il servizio non è stato proposto nel 30% dei casi

IL PERSONALE AMMINISTRATIVO COME RISORSA PER EFFICIENTARE I PROCESSI

Piccole e medie
Compagnie tendono a
ridurre il personale
amministrativo
affidandosi
alla tecnologia e ai
Liquidatori



PRESA IN CARICO
GESTIONE INCARICHI

RIEMMISSIONE
PAGAMENTI

GESTIONE DOCUMENTALE

VERIFICA REGOLARITA' DI POLIZZA

VARIAZIONE SINISTRO

RISPETTO TERMINI

GESTIONE RECUPERI

COMPETENZE DEL LIQUIDATORE DI DOMANI

MARKET NEWS

World - Business - Finance - Lifestyle - Travel - Sport - Weather

THE WORLD'S MOST SELLING NATIONAL NEWSPAPER

Altra competenza fondamentale è la capacità di

NEGOZIAZIONE. Il

ruolo di coordinatore che spesso viene attribuito al liquidatore impone di crescere nella capacità di

LAVORARE IN TEAM.

Sicuramente molto importante è la capacità di

RICONOSCERE LE FRODI.

Il crescente ruolo di mediatore tra i vari attori coinvolti nella gestione del sinistro (fiduciari, clienti, agente, carrozzerie, ...) implica la necessità di sviluppare la capacità di

GESTIRE I

CONFLITTI, aspetto particolarmente importante nei sinistri di alto valore o complessi. Completano la figura del liquidatore

TENACIA e FLESSIBILITA'

RELAZIONE CON IL CLIENTE

ORIENTAMENTO AL RISULTATO

PROATTIVITA'

CONOSCENZA DEGLI
AGGIORNAMENTI NORMATIVI

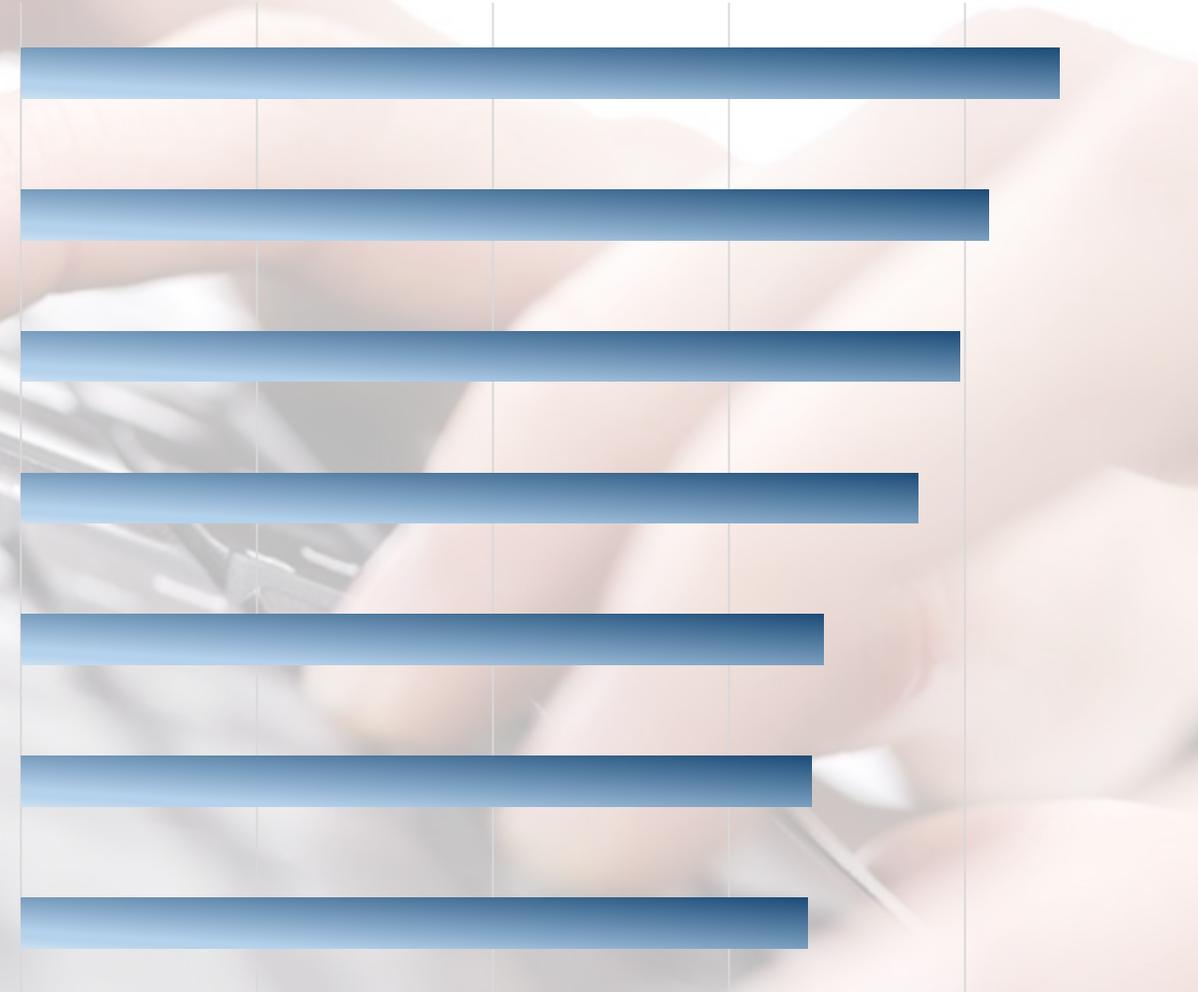
CONOSCENZA DEGLI STRUMENTI
INFORMATICI

PIANIFICAZIONE DEL LAVORO
QUOTIDIANO

GESTIONE DEI RAPPORTI CON I
FIDUCIARI

BASSA

ALTA





**... SPECIALIZZAZIONE IN
BASE ALLA COMPLESSITÀ
DEL SINISTRO...**

LOTTA CONTRO I FURTI — COSA PENSANO LE COMPAGNIE

108.113 autoveicoli rubati nel 2014 in Italia (12,3 ogni ora)*
43,4% i veicoli ritrovati dalle forze dell'ordine nello stesso anno



Ridurre il rischio con l'innovazione tecnologia

Incentivare il montaggio di strumenti anti-furto



Rendere più efficace e rapida l'azione investigativa





Gli scenari cambiano...



Antifrode: attesa del nuovo Archivio Informatico

V.L. e C.M. : incertezza sul posizionamento delle compagnie rispetto alla media della V.L e C.M.

CTT: timori sull'aumento del costo medio

NORMATIVA - DDL CONCORRENZA: TEMI IMPORTANTI PER LE COMPAGNIE



NUOVE FRONTIERE — TENDENZE (*)

Sharing economy

1

Internet of things e
New Mobility

2

New Skills

3

Consumatore
ibrido

4

NUOVE FRONTIERE — IMPATTI SUL MONDO SINISTRI

MARKET NEWS



Internet of things e
New Mobility

Sharing economy

1

Car Pooling
Car Sharing

- 2
- **Incremento del terzi trasportati**
 - **Aumento della possibilità di utilizzo di strumenti di prevenzione del danno e di determinazione della dinamica dei sinistri**
- 3
- 4

Consumatore
ibrido

New Skills

MARKET NEWS



**Internet of things e
New Mobility**

Sharing economy

1

**Guida assistita
Veicoli connessi**

2

- **Variazione dei profili di rischio e ridefinizione del concetto di responsabilità**
- **Minori sinistrosità, danni più lievi, minori contenziosi, maggiori informazioni relative alla dinamica del sinistro**

3

4

New Skills

Consumatore
ibrido

NUOVE FRONTIERE — IMPATTI SUL MONDO SINISTRI

MARKET NEWS



New Skills

Consumatore ibrido

Internet of things e
New Mobility

Sharing economy

1

2

3

4

- Capacità di analisi di dati apparentemente non correlati e loro interpretazione
- Capacità di gestione di nuovi tipi di rischio (Cyber Risk, Rischi tecnologici evoluti)

Big Data

NUOVE FRONTIERE — IMPATTI SUL MONDO SINISTRI



Internet of things e
New Mobility

Sharing economy

1

Multicanalità

2

3

New Skills

**Consumatore
ibrido**

4

- Sempre maggiore tendenza della società a non fare differenze tra canali fisici e virtuali
- Coerenza delle informazioni e delle funzioni tra tutti i canali

SURVEY 2014... DOVE ERAVAMO RIMASTI

...rendere il liquidatore sempre più professionista dei sinistri



...efficientare i processi di liquidazione



...conoscere il più possibile la dinamica del sinistro



...offrire al cliente nuovi canali di accesso diretto



...il cliente al centro dell'intero processo di gestione del sinistro...



...il liquidatore sempre più coordinatore oltre che abile tecnico



...la liquidazione in forma specifica sempre più al centro delle strategie delle compagnie



**TO BE
CONTINUED...**

grazie